Numéro EDUQ : 9170790

Niveau(x) d'enseignement: 7
Centre d'intérêt: 140

L'information dans les collèges, un outil de gestion indispensable / Fédération des cégeps. -- [Montréal] : La Fédération, 1977.
59 f. en foliotation multiple ; 28 cm.

Vedette(s)-secondaire(s): Fédération des cégeps

Descripteur(s): Information * Gestion * Diffusion de l'information * Service d'information * Collégial (Ordre d'enseignement)

Ce document constitue un dossier sur les politiques et les pratiques d'information dans les cégeps. Pour ce faire, deux questionnaires ont été envoyés (en novembre 1976 et en février 1977) à chaque collège du réseau afin de recueillir des données sur l'état de l'information à l'intérieur de leur organisme. Le taux de réponses aux questionnaires a été de 44 %. Le document présente successivement l'état de l'information dans les cégeps tel que révélé par l'enquête, quelques commentaires inspirés de l'enquête, une nouvelle approche de l'information en tant qu'outil de gestion, les implications de l'information en tant qu'outil de gestion, l'information et les relations publiques ainsi que les recommandations de la commission des responsables de l'information.

Type de document:

9170790

Fédération des cégeps

Le 2 juin 1977

COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES

L'information dans les collèges Un outil de gestion indispensable

L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE

Fédération
des cégeps

Le 2 juin 1977

COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES

L'information dans les collèges Un outil de gestion indispensable

L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE
RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION ·
L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES
COMMISSION DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION · COMMISSION DES RESPONSABLES DE

Tables des matières

PREAMBULE .... page 3

Un mandat accompli
Un questionnaire-sondage

L'ETAT DE L'INFORMATION DANS LE RESEAU COLLEGIAL .... page 4

Les cégeps et l'information
Le profil du responsable de l'information

COMMENTAIRES .... page 5

Les cégeps et l'information
— l'absence d'information significative;
— de l'information de "seconde main";
— un style administratif à redéfinir.
Les responsable de l'information
— ils sont peu nombreux;
— des questions sans réponses.

L'INFORMATION: UN OUTIL DE GESTION .... page 8

LES IMPLICATIONS DE L'INFORMATION - OUTIL DE GESTION .... page 9

Une politique de l'information
Un personnel compétent
Un service autonome
Une administration ouverte
Une information significative

L'INFORMATION INTERNE ET L'INFORMATION EXTERNE .... page 12

Un besoin d'articulation
Les étudiants et le personnel

CONCLUSION .... page 13

RECOMMANDATIONS DE L'ASSEMBLEE DES RESPONSABLES DE L'INFORMATION .... page 13

ANNEXES .... page 14

1- questionnaire-sondage-automne 1976
2- questionnaire-sondage-février 1977
3- résultats — automne 1976
4- résultats — février 1977
5- analyse de la grille-réponse-Jean Bastien

Préambule

Un mandat accompli

Le Conseil de la planification recommande de monter un dossier sur les politiques et les pratiques d'information dans les cégeps. Ce dossier sera confié à la commission des responsables de l'information qui l'acheminera aux structures de direction. Un Carrefour pourra être organisé, dans le cadre d'Info-Doc ou ailleurs, visant à confronter ces politiques et ces pratiques d'information.

C'était les 16 et 17 septembre 1976. Le Conseil de la planification venait ainsi de préciser et de donner le coup d'envoi à une résolution du Congrès d'orientation de juin 1976 stipulant la présence d'un agent d'information dans chaque cégep. La commission des responsables de l'information était à l'origine de cette initiative lorsqu'elle avait fait part aux membres du Congrès de son inquiétude pour la place dévolue à l'information dans les collèges et avait proposé la teneur d'une telle résolution.

La commission des responsables de l'information fut donc pressentie afin qu'un document d'appui soit élaboré par ses soins et soit porté à l'attention de l'Assemblée générale de la Fédération des cégeps.

Un groupe de travail de la commission s'acquitta de ce mandat: Mlle Jacinthe Lavigne, Cégep de Victoriaville; M. Jean Bastien, Cégep de Valleyfield; M. André Martin, Cégep de La Pocatière; M. Claude Courtemanche, Cégep de Sherbrooke. Deux autres membres de la commission suivirent les démarches du groupe et les appuyèrent de leurs conseils: Mme Denise Bériault, Cégep de Saint-Laurent et M. Raymond Boucher (1), Cégep de Rivière-du-Loup.

Ne bénéficiant d'aucun budget particulier, c'est au travers de leurs occupations professionnelles régulières que les membres de l'atelier accomplirent cette tâche faisant appel à leur expérience, leur polyvalence et surtout à leur intérêt marqué pour l'amélioration des communications au niveau de chaque cégep.

Ce dossier est l'oeuvre de praticiens dans le domaine de la communication à l'intérieur du réseau collégial. Les artisans de ce document de travail demeurent convaincus que le tableau présenté révèle une réalité fort près du vécu malgré peut-être certaines imprécisions et les quelques réflexions qui s'en dégagent contiennent les éléments essentiels à un futur échange autour de la fonction information dans les collèges.

Un questionnaire-sondage

Le Conseil de la planification recommandait de "*monter un dossier sur les politiques et pratiques de l'information dans les cégeps*". Pour ce faire, les membres de l'atelier optèrent pour la confection et l'envoi dans chaque cégep d'un questionnaire-sondage.

A la suite d'un premier envoi en novembre 1976 et des réponses obtenues, les membres de l'atelier expédièrent à chaque collège un second questionnaire en février 1977 précisant certaines questions et contenant certaines informations supplémentaires jugées importantes au complément du profil de l'état de l'information dans les collèges.

L'envoi des deux questionnaires-sondage fut suivi de deux rappels téléphoniques à chaque répondant. 17 collèges sur 39 acceptèrent volontiers de collaborer à notre démarche, soit 10 agents d'information, 6 secrétaires généraux et 1 conseiller d'orientation.

A notre avis, le taux élevé de réponses (44o/o pour l'ensemble du réseau collégial formé de 39 cégeps) confère aux résultats obtenus une crédibilité exceptionnelle dont nous pouvons nous inspirer pour tout le réseau.

Les pages qui suivent présentent donc:

1o L'état de l'information dans les cégeps.

2o Quelques commentaires inspirés de l'enquête.

3o Une nouvelle approche: l'information, un outil de gestion.

4o Les implications de l'information, outil de gestion.

5o L'information et les relations publiques.

6o Les recommandations de la commission des responsables de l'information.

---

(1) M. Raymond Boucher est secrétaire général de son collège. M. André Martin agent d'information à La Pocatière a accepté un nouvel emploi hors du réseau collégial au cours de la session Hiver '77.

L'état de l'information dans le réseau collégial

Les cégeps et l'information

Politique d'information

— La grande majorité des cégeps ne sont encadrés d'aucune politique d'information.

Circulation de l'information

— Dans près de la moitié des cégeps, ce sont le directeur général, le secrétaire général et les chefs de service qui décident de l'information à diffuser.

— La rétention systématique de l'information est une autre caractéristique soulignée.

— Dans 50o/o des cas, les services d'information pratiquent l'auto-censure.

— L'information circule de haut en bas (information descendante) selon le modèle d'une administration bureaucratique.

— Les bulletins d'information les plus fréquemment utilisés pour diffuser l'information ont une parution hebdomadaire ou mensuel.

— D'autres moyens de communication sont exploités d'une façon régulière mais par peu de collèges: l'intercom, la télévision en circuit fermé, le bulletin d'information quotidien, le bi-hebdomadaire et le code-a-phone.

Les sources d'information

— Le service de l'information est surtout alimenté par les services aux étudiants.

— L'information en provenance de l'administration générale ne représente qu'un cinquième (1/5) de l'information diffusée.

— L'information émanant des services pédagogiques atteint un niveau encore inférieur à celui de l'administration générale.

— Parmi les services administratifs et de gestion, seul le Conseil d'administration est largement ouvert aux responsables de l'information. Non seulement, ils peuvent y assister mais ils reçoivent avant les assemblées les documents pertinents et après les assemblées, les procès-verbaux.

Le comité exécutif du Conseil d'administration, comité de régie et autres organismes administratifs ne sont pas ou sont peu accessibles aux responsables de l'information autres que les secrétaires généraux (présence aux comités, réception des convocations et documents, compte-rendus des délibérations).

— Les réunions des divers secteurs pédagogiques ne sont pas couvertes par les responsables d'information. Même la commission pédagogique n'est pas ou peu couverte. Les responsables de l'information semblent se contenter de la lecture des procès-verbaux que la grande majorité reçoit. Peu assistent aux réunions, peu reçoivent les documents pertinents.

— Bien qu'étant la source principale d'alimentation des services de l'information, rares sont les responsables d'information qui assistent aux réunions des services aux étudiants.

Perception du service de l'information

— Les deux tiers des cégeps considèrent l'information comme nécessaire au milieu.

— Dans une très large proportion les responsables administratifs trouvent normal que le service de l'information soit au service de toutes les composantes du collège et celles-ci se croient autorisées à utiliser les moyens d'information du collège.

— L'administration est ouverte et réceptive aux interventions à son égard du responsable de l'information afin de la sensibiliser à certains problèmes du milieu.

Le profil du responsable de l'information (1)

Formation diversifiée

— La formation des responsables de l'information dans les cégeps est très diversifiée. Certains sont spécialisés en Lettres, Sciences Humaines et Philosophie, d'autres ont terminé leurs études comme conseiller en orientation, un groupe plus imposant est diplômé en administration ou journalisme et information enfin le plus grand nombre a étudié en pédagogie.

---

(1) Le lecteur trouvera en annexe les résultats détaillés du questionnaire-sondage suivis de quelques jalons d'analyse rédigés par M. Jean Bastien, agent d'information au Cégep de Valleyfield et membre du groupe de travail.

Expérience du milieu

— La majorité a de 0 à 5 ans d'expérience dans le domaine. Plus du tiers fait partie d'une association professionnelle.

— La plupart relèvent, dans l'exercice de leur fonction, du secrétaire général et certains de la direction générale.

Information externe

— Ceux-ci, en plus de l'information interne, assument une bonne partie de l'information externe du collège principalement consacrée à de l'information publicitaire, aux contacts avec les média locaux d'information et avec d'autres organismes du milieu. Certains consacrent plus de la moitié de leur temps à différentes activités de marketing, telles: annuaire, monographies, affiches géantes, etc.

Leurs préoccupations

— Tous déplorent le peu de ressources financières et humaines dont ils disposent.

— Ils soulignent avec insistance l'absence d'une politique d'information comme moyen pouvant assurer un service professionnel de qualité.

— Pour eux, la confiance des responsables administratifs compte pour beaucoup dans l'accomplissement de leur tâche. Est également un appui important, la confiance des étudiants et des autres employés.

Leurs responsabilités

— La plupart sont responsables de la publication d'un bulletin d'information hebdomadaire ou mensuel. Quelques-uns rédigent un quotidien, d'autres un bi-hebdomadaire.

— Bon nombre sont responsables de la télévision en circuit fermé, de la radio et de l'intercom.

— Les publications telles que prospectus, annuaire, dépliants et posters, guide de l'étudiant, etc. relèvent également de leurs responsabilités.

Commentaires

Les cégeps et l'information

Certains aspects révélés par l'enquête parlent d'eux-mêmes et n'ont pas besoin d'être davantage soulignés tel **l'absence presque généralisée d'une politique d'information**. Il y a là, un état de fait, responsable en bonne part de certaines pratiques ou carences identifiées par les répondants (1).

L'absence d'information significative... un mal profond

L'information dont a besoin la communauté collégiale est celle qui implique pour elle des changements dans son comportement et ses habitudes à court, moyen et long terme; est celle qui peut influencer sa façon d'entrevoir les "réalités collégiales" et est celle enfin qui peut redéfinir ses conditions d'existence. Et en ce sens, la majeure partie des décisions administratives, les orientations qu'entend prendre le collège, les expériences et projets pédagogiques autorisés, les systèmes d'évaluation préconisés, l'adoption de nouvelles politiques, etc. intéressent l'une ou l'autre composante du collège. Souvent, également, ces composantes souhaitent à divers degrés, participer à la décision finale.

Or, si l'on se fie aux données de l'enquête, ce type d'information semble peu accessible à la population collégiale. La rétention de l'information, la censure, la décision de diffusion confinée à la direction ou chefs de services ont sûrement pour résultat de filtrer ce genre d'information. D'autre part, aucun collège ne jouit de mécanismes stables et éprouvés permettant de façon régulière aux différents groupes du collège de rétro-agir. D'ailleurs, leur présence serait superflue compte-tenu de l'information effectivement diffusée...

(1) A titre indicatif, le questionnaire-sondage demandait aux répondants de mentionner la part d'information obtenue des groupes syndicaux ou autres associations de personnel de même que des groupes étudiants. Peu d'informations proviennent des syndicats et associations si ce n'est de ceux auxquels appartiennent les répondants. Souvent ces organismes possèdent leurs propres média d'information pour rejoindre leurs membres. A signaler les difficultés à obtenir, cette année, de l'information des groupes étudiants. L'hypothèse de l'influence du plan d'action de l'ANEQ a été avancée mais n'a pu être vérifiée. Aussi, plusieurs associations étudiantes ont leurs propres moyens de diffusion.

Point n'est besoin d'ajouter que **l'information dite anticipative** (1) n'a pas encore reçu ses lettres de créances et est à peine prononcée pour l'instant.

De l'information de "seconde main"

Autre constatation inquiétante: n'assistant pas aux réunions, et ne recevant pas ou peu les documents et les procès-verbaux, les professionnels spécialisés en information doivent se rabattre en bien des cas sur l'information qu'on veut bien leur transmettre, information souvent coupée du contexte qui l'a produite et ne retenant parfois que certains aspects favorables ou anodins. Autre élément troublant: les répondants indiquent les services aux étudiants comme source principale d'information. Lorsqu'on y regarde de près, on se rend compte que peu ou pas de responsables de l'information ont accès directement aux réunions et documents de ces services.

Cette coutume serait-elle largement répandue et adoptée par plusieurs services dans l'ensemble du réseau collégial? La réponse à cette question pourrait facilement être concluante à la lecture de la majorité des bulletins d'information.

Il faut également souligner un paradoxe troublant: alors que les activités pédagogiques sont la raison d'être des cégeps et canalisent la majeure partie des énergies, l'information en provenance des services pédagogiques demeure à un niveau anormalement peu élevé.

Un style administratif à redéfinir

Nul doute que le style administratif actuel dans lequel doivent tant bien que mal fonctionner les responsables des services des collèges est tributaire pour une bonne part des anomalies relevées au niveau de l'information.

De par sa structure même, ce style favorise une gestion pyramidale dont les axes principaux sont la centralisation, la hiérarchisation et le cloisonnement sur eux-mêmes des services jaloux dans une certaine mesure, de leur autonomie et de leur auto-suffisance.

Il en découle la concentration du pouvoir décisionnel en quelques mains et un isolement de la base.

Ainsi l'information officielle circule de haut en bas (descendante) et est fortement contrôlée. Seules quelques personnes possèdent toute l'information. La tentation demeure alors forte de l'utiliser comme source de pouvoir.

Le climat se prête aisément à la multiplication des rumeurs et des derniers oui-dires. La méfiance envers les responsables administratifs perce au travers les échanges et tous et chacun tentent à sa façon de vérifier "s'il est vrai que...".

Dans un tel style, le service de l'information, à l'instar des autres services a tendance à se replier sur lui-même et s'il manifeste un souci soutenu d'obtenir l'information auprès de ceux qui la détiennent, il éveille parfois de l'insécurité, est senti comme menaçant et crée souvent un malaise.

La D.G.E.C., depuis quelques temps, ambitionne implanter dans les collèges avec la collaboration de ceux-ci le système de gestion par activités (S.G.A.). Inspiré étroitement de cette philosophie administrative, la direction participative par objectif (D.P.O.) dont il est une application concrète dérivée du P.P.B.S. (Planification, Programmation, Budgétisation et Systématisation) (1). Le S.G.A. pourrait à moyen terme métamorphoser l'administration interne des collèges. Ce peut-il que bientôt on se rende compte que l'information est un outil de gestion indispensable? Pour sa part, la commission des responsables de l'information en est convaincue.

Mieux encore, bien que le style de gestion actuelle comporte des failles de taille, la commission des responsables de l'information soutient que certaines améliorations rendraient le système actuel moins lourd et serviraient efficacement de mécanismes de transition vers une gestion participative, ouverte sur le milieu.

Toutefois, certaines questions demeurent entières et forment les préalables de la problématique de l'information rétro-action dans les cégeps: les responsables administratifs croient-ils à l'importance de l'information comme outil de gestion? Quelle place ont-ils l'intention de lui accorder? Se sentent-ils prêts à assurer ce nouveau défi? Pourront-ils comp-

---

(1) L'information anticipative est celle permettant à la population de connaître les grandes lignes d'un projet quel qu'il soit au moment où il est à peine articulé et bien avant qu'il fasse l'objet d'une étude approfondie, d'un consensus ou d'une décision.

(1) Mieux traduit en français par: La Rationalisation des Choix Budgétaires (R.C.B.).

ter sur des ressources additionnelles comme mesures incitatives? Auront-ils à leur disposition certaines sessions leur permettant de se familiariser avec cette nouvelle approche administrative?

Autre question importante: les responsables de l'information sont-ils sensibilisés au rôle de communicateur qui devrait être le leur et ont-ils l'intention de favoriser dans leur cégep cette nouvelle dimension administrative en assumant le mieux possible leur fonction de communicateur en concertation avec leurs collègues des autres cégeps?

La commission des responsables de l'information voit là pour elle, l'occasion d'assurer un leadership de pointe auprès de ses membres d'abord et des collèges ensuite.

Les responsables de l'information

Parmi les 17 répondants au questionnaire-sondage, 10 sont des professionnels spécialisés en information. D'autres, comme les 6 secrétaires généraux qui ont eu l'amabilité de faire connaître l'état de l'information dans leur collège, suppléent à l'absence d'une personne affectée prioritairement à l'information. Si peu de réponses sont parvenues de plusieurs autres collèges, nul doute que l'absence d'une personne à plein temps à l'information et le peu de disponibilité des secrétaires généraux pour une telle tâche dans ces institutions constituent une partie de l'explication.

Ils sont peu nombreux

En novembre 1971, lors de la création du groupe de travail des responsables de l'information, premier embryon de la future commission, les cégeps comptaient 24 professionnels spécialisés en information.

En janvier 1977, 19 cégeps seulement possèdent un préposé à plein temps à l'information. 3 autres cégeps ont aboli le poste (Outaouais, Ahuntsic, St-Jean). Un autre collège n'a pas cru bon de donner suite aux conclusions d'une étude qu'il avait commandée et dont la recommandation principale stipulait l'engagement d'un professionnel spécialisé en information.

Le groupe des spécialistes en information n'a donc accusé aucune croissance en six ans. Il a même diminué...

Des 22 personnes spécialisées en information de 1971, 2 occupent encore la même fonction en 1977 à l'intérieur du réseau.

Le questionnaire-sondage indique que le grand nombre ont une expérience en information variant de 0 à 5 ans.

Une telle rotation de personnel à cette fonction ne souffre probablement pas de comparaison ailleurs dans le réseau au niveau de d'autres tâches professionnelles. Egalement, il serait étonnant que d'autres groupes de professionnels aient connu une croissance régressive(!) semblable depuis 1971...

Des questions... sans réponses

Une telle situation ne favorise guère l'élan, la vigueur et la continuité du groupe de l'information. Et la commission des responsables de l'information ne peut que s'en ressentir. Comment articuler et soutenir une philosophie et une pratique cohérente de l'information au niveau collégial selon certains critères d'excellence lorsque les artisans se remplacent à un tel rythme?

Peut-on déceler dans les départs successifs l'expression d'une insatisfaction ou déception de la part de ceux engagés à l'information. Certains auraient-ils durement expérimenté la difficulté à informer adéquatement la communauté collégiale? D'autres auraient-ils trouvé intenable la situation où les placent souvent les conflits internes? Autant d'hypothèses que les limites d'un questionnaire-sondage ne permettaient pas de vérifier.

D'autres questions demeurent également ouvertes: l'information se porte-t-elle mieux là où n'existe pas de personne affectée à plein temps à cette tâche? Quelles raisons poussent un cégep à se doter d'un responsable de l'information? Serait-ce pour mousser la publicité du cégep et lui garantir un flot continu et croissant de clientèle étudiante ou serait-ce pour développer les mécanismes de communication assurant une information adéquate aux membres de la communauté collégiale?

Les réponses à ces questions forment sûrement quelques jalons expliquant la situation de l'information dans les cégeps.

Pour l'instant, il faut reconnaître que l'axe de développement des cégeps ne passe pas naturellement par la "phase-information": comme l'exigerait une gestion participative. S'il en était autrement, plus de collèges auraient accordé une place à l'information en lui confiant un titulaire à plein temps et en lui allouant les ressources suffisantes.

L'information: un outil de gestion

L'information correspond à un besoin de tout homme vivant en société. Chacun, en effet, éprouve le besoin de se situer dans la collectivité où il se trouve placé, de comprendre la finalité de l'activité qu'il exerce. Le besoin d'information est une exigence de dignité, lié au souci de liberté de chaque individu. L'information telle qu'on la connaît de nos jours n'est que la structuration, la codification de ce besoin naturel en une masse d'actions et de moyens institutionnalisés.

La participation du milieu au processus décisionnel, l'éclosion d'un nouveau sentiment d'appartenance et l'alimentation de la motivation et de l'intérêt supposent le rapprochement de la base des instances décisionnelles, le décloisonnement des services, l'ouverture aux préoccupations du milieu, la souplesse de mécanismes de recours et la crédibilité des responsables administratifs.

Il existe pour ce faire un outil indispensable, préalable et simultané à toute autre initiative: la circulation d'une information complète, précise, rapide et incessante.

Les nouveaux courants de gestion(1) ont tous un dénominateur commun: la phase I de tout développement passe par l'information.

Les institutions collégiales ne font pas exception. Ce serait même une lacune profonde du système actuel:

"L'une des faiblesses déjà constatées dans les cégeps en 1971 dans le processus de participation fut de ne pas avoir distingué les niveaux de participation qui sont: l'information, la consultation, la prise de décision, l'exécution et l'évaluation" **(Rapport GTX, chapitre sur la participation).**

Plus loin, le même rapport ajoute:

"La participation entre partenaires a pour piliers la crédibilité, le respect et la confiance mutuelle (...). Elle exige que la communication de l'information et la communication inter-personnelle existent véritablement".

Le directeur des relations publiques de l'Hydro-Québec lors d'une entrevue reprenait à son compte les affirmations suivantes (2):

"Les moyens de gestion modernes par groupes de travail supposent la participation et l'information intensives de tous par tous. De plus en plus, l'entreprise fonctionne par groupes de travail pluridisciplinaires.

(1) Grener Maxime, Monteil Bernard, Principes de management.

(2) Tout au long de cette deuxième partie, sont repris en exergue des extraits de cette entrevue comme appui aux propos développés ici. Tirés de Forces, 1973 — 3e trimestre — no 25.

Les implications de l'information - outil de gestion

Il faudra se diriger vers une information systématique et plus au coup par coup; vers une communication régulière en privilégiant les réunions de travail et en leur assignant un objectif d'information marqué; vers une enquête permanente sur les besoins d'information de nos publics; vers la définition de structures d'information interne et externe, régulières et précises; vers une information sur le temps de travail.

Il faudrait que tout plan, projet, programme, toute décision, des plus générales aux plus quotidiennes, comportent un volet information. Dès qu'on met en branle quelque chose, il faudrait penser "information": quoi, comment, quand? Ce qu'il faut bien voir, c'est que c'est la diffusion qui ne marche pas, c'est la réception et l'acheminement des nouvelles qui font défaut. C'est pour cela qu'il faut essayer d'introduire la communication et comprendre qu'informer c'est gérer et qu'une bonne gestion passe à tous les niveaux par l'information." (1)

Le questionnaire-sondage a relevé certaines lacunes qui furent reprises ou soulignées sous forme de commentaires. Certaines des carences projetées par le questionnaire-sondage doivent être corrigées si l'on veut assister à la valorisation de l'information, à sa mise en place effective pour qu'elle donne le rendement escompté. Ce volet du document voudrait énumérer les implications concrètes qui se dégagent de l'effort de réflexion amorcé par la commission des responsables d'information depuis quelques années.

Une politique de l'information reconnue dans chaque collège ou campus

Une politique qui reconnaît une circulation libre et complète de l'information et qui favorise son accessibilité.

Une politique qui assure le responsable de l'information d'une autonomie et d'un fonctionnement correspondant à la place et conditions ci-haut énoncées.

Une politique qui précise les objectifs et priorités de l'information interne et externe pour l'ensemble du collège.

Une politique qui prévoit la rétroaction (feedback) des membres des différentes composantes du collège.

Nous sommes au début. Des signes encore timides se montrent, mais on n'est pas assez hardi. Par exemple, la notion d'information, en tant qu'outil de gestion, pourtant évidente, n'est pas encore assez reconnue. Le rôle dévolu aux spécialistes de l'information dans de nombreuses entreprises et surtout dans de nombreuses institutions officielles, n'est encore souvent que de filtrer l'information... J'ai des exemples en tête...

Un personnel compétent et adéquat dans chaque collège

L'information doit pouvoir compter sur au moins une personne dont la seule tâche est de vaquer aux activités en ce domaine.

Les responsabilités de la personne affectée à l'information sont telles qu'elles nécessitent la compétence d'un spécialiste. Car c'est au service d'information que reviennent la conception et l'application de la politique de l'information, l'inventaire et l'implantation des mécanismes d'accès et de diffusion de l'information selon les besoins identifiés, la cueillette,

(1) Nous avons souligné cette partie du texte.

le traitement et la diffusion de l'information, les décisions quant à la pertinence de la diffusion de certaines informations, le rôle de personne-ressource-conseil auprès de la direction ou de tout autre groupe du collège et de réalisateur des principales initiatives auprès du public que dessert le collège.

De plus, il doit faire preuve d'une grande sagacité dans ses relations avec les différents organismes syndicaux ou associations du collège.

Les implications de la fonction de la personne rattachée à l'information exigent une polyvalence qui doit être constamment alimentée. D'où la nécessité que cette personne puisse recourir à toute forme appropriée de perfectionnement.

Son action sera d'autant plus efficace et crédible qu'on le saura inspirée par une éthique professionnelle rigoureuse mettant ainsi les différents groupes du collège en relation avec lui à l'abri de toutes indiscrétions.

N.B.: Ne relève pas toutefois de sa compétence d'être porte-parole d'un groupe lors d'un conflit ou mésentente sur les conditions de travail. Mais il est la personne toute indiquée pour informer le plus exactement possible sur les démarches en cours et sur les propositions soumises de même que sur la position des parties.

"Le grand problème, c'est que l'information est encore perçue par beaucoup comme un superflu. Dans le fond, on arrive à fonctionner sans elle, de plus en plus mal et avec bien des conséquences graves, mais sans elle..."

Le professionnel spécialisé en information ne pourra seul remplir les espoirs attendus s'il n'est pas appuyé de personnel de soutien, d'un équipement de base et s'il n'est pas situé à un endroit propice et facile d'accès.

Un service autonome

Un service autonome quant à son fonctionnement avec un budget spécifique pour l'information interne et externe.

C'est une condition essentielle lui assurant la crédibilité de toutes les composantes du collège.

Le rattachement administratif du service peut varier d'un collège à l'autre pourvu que le professionnel du service puisse jouir de la liberté d'action lui permettant de respecter la place et les conditions d'une information adéquate.

Une administration ouverte

L'application de nouvelles formules de gestion participative amènera la présence d'un plus grand nombre de personnes au niveau décisionnel et par là ouvrira l'accès aux sources d'information.

Si l'information était ce qu'elle devrait être, c'est-à-dire un outil de gestion, on n'agirait pas ainsi. Chacun veillerait à la prendre en main. On ne trouve pas assez d'engagement à son égard de la part des dirigeants et des cadres. Les moyens qu'on lui donne: journal d'entreprise, etc. ne sont peut-être qu'une façon de s'en débarrasser à bon compte et de se donner bonne conscience.

Dans un tel contexte, l'administration devient donc:

— Consciente que l'application de nouvelles formules de gestion telles le S.G.A. (Système de Gestion par Activités) ou la D.P.O. (Direction Participative par Objectifs) présupposent le décloisonnement des services, l'implication d'un plus grand nombre de personnes au niveau décisionnel et par là d'un plus large accès aux sources d'information.

— Désireuse d'associer intensément la personne préposée plus immédiatement à la tâche de l'information afin de mieux réaliser les objectifs de gestion du collège.

En conséquence, l'administration devient donc:

— Accessible comme source d'information.

— Concernée comme émettrice d'information et compromise comme partenaire de la diffusion de l'information.

— Attentive aux réactions du milieu.

— Douée d'une volonté de donner suite dans des délais acceptables aux demandes, remarques ou suggestions du milieu ou de mieux expliquer son attitude ou ses décisions face aux réactions suscitées.

— Remarquée par sa bonne foi et son désir de participer à une meilleure information du milieu.

Il faudrait sans doute inclure cette préoccupation dans les descriptions de tâche, dans les devoirs de chacun. Il faudrait que l'information devienne un outil de gestion aussi naturel que le P.P.B.S. ou l'informatique. C'est, en fait, une question de réflexe et de mentalité, la mentalité informative qui devrait s'insinuer dans tous nos actes.

Il faut pour cela l'accord des dirigeants et la participation des cadres; accord non théorique, mais actif: qu'ils participent aux actions d'information, s'en fassent les promoteurs, cherchent à s'informer eux-mêmes, tiennent compte de ce qu'ils apprennent.

Une information significative disponible à temps

L'information diffusée devient significative en autant qu'elle concerne la Communauté collégiale qu'elle a un contenu réel et qu'elle est disponible au bon moment.

Ceci peut être assuré:

— par la possibilité pour le professionnel spécialisé en information d'être présent à tous les comités du collège (en particulier les instances décisionnelles) et aux réunions d'autres organismes du collège;

— par l'envoi dans les plus brefs délais à ce professionnel des convocations et des procès-verbaux des dits comités;

— par la possibilité pour tous les usagers de faire connaître leurs besoins ou réactions face à l'information reçue ou émise sur les décisions ou orientations ou projets du collège les impliquant directement ou indirectement;

— par les rencontres formelles et informelles du spécialiste à l'information avec les individus ou groupes du collège;

— par les consultations effectuées par des groupes ou individus auprès du professionnel spécialisé en information afin de leur faciliter le traitement et la diffusion de l'information;

— par le choix de média faciles d'accès à l'ensemble de la population collégiale.

Le problème est complexe. On ne met pas du personnel et des moyens à la disposition d'un service spécialisé, comme certaines entreprises (dont l'Hydro-Québec) le font, sans en attendre quelque chose.

Mais je me demande parfois si ce qu'on attend est bien ce que l'information est capable de donner. On espère un adoucissement aux difficultés, une disparition des problèmes. On lui attribue le rôle d'un calmant, d'un remède magique. Ce n'est pas une vue raisonnable. On ne fait pas taire les revendications, on ne fait pas disparaître les difficultés en faisant de l'information. Les résultats de l'information ne se mesurent pas en terme de silence. L'information appelle l'information. Elle en crée un besoin supplémentaire. En réalité, elle fait apparaître, dénude, révèle les problèmes. Elle évite les explosions à la suite d'une concentration excessive, à la suite d'un trop long silence.

Psychanalytiquement, pourrait-on dire, l'information n'est pas là pour résoudre le problème, mais pour apprendre à vivre avec lui, pour apprendre à le connaître et à lui trouver une solution. Elle n'est pas une panacée en soi.

Le respect des ces conditions par les cégeps amènerait à moyen terme une meilleure qualité et tenue de l'information, assainirait les relations entre les groupes, impliquerait un plus grand nombre d'individus, favoriserait une meilleure connaissance des besoins et préoccupations du milieu et faciliterait la formulation d'objectifs communs clairement définis et perçus.

L'information interne et l'information externe

Le contexte souvent complexe de ce champ d'activité professionnelle a provoqué le développement de certains volets de l'information externe: publications de documents audio-scripto-visuels à l'intention d'une clientèle étudiante éventuelle; contacts avec l'industrie et l'entreprise pour le placement des finissants; visite de l'institution par des parents et des étudiants; promotion de certaines activités dans le but évident d'attirer avantageusement l'attention; kiosques de tout genre, création de nouveaux cours correspondant aux besoins de la clientèle adulte; contacts avec les universités, etc.

Bref, toutes ces activités convergent vers un but unique: la projection d'une image positive du cégep auprès d'une clientèle potentielle susceptible d'utiliser les services offerts et auprès d'employeurs éventuels des finissants.

Il y a là, à n'en pas douter, un outil de gestion dont se sert abondamment l'ensemble des cégeps.

C'est en général, au spécialiste de l'information que l'on a recours pour la réalisation de ce travail. Il est d'ailleurs compris dans sa description de tâche. Et les résultats du questionnaire-sondage reflètent assez bien cette réalité chez ceux qui assument à plein temps l'information dans les cégeps. Au point où, dans le quotidien, il arrive souvent que les tâches d'information interne et externe se recoupent sans cesse de sorte qu'il devient difficile de marquer où s'arrête l'une et où commence l'autre.

Un besoin d'articulation

L'information externe est une donnée des cégeps à laquelle les professionnels de l'information souhaitent fournir toute l'attention nécessaire compte tenu du rôle administratif qu'elles jouent effectivement dans l'ensemble des cégeps. S'étant développée au gré des circonstances et des compétences particulières de certains titulaires, l'information externe n'y gagnerait-elle pas à un certain encadrement?

Il serait essentiel de souligner l'esprit, la préoccupation constante de l'information externe: une information inspirée de ce qui se fait réellement au cégep. Afin que soit bannie toute tactique de marketing moussant artificiellement l'image du collège.

Enfin ne faudrait-il pas aussi accentuer l'information fournie à la population en ayant pour tout mobile une meilleure connaissance par les contribuables et payeurs de taxes, des objectifs, des principales initiatives et des activités positives qui orientent et animent le cégep? Les parents, à cet égard, constituent un public important pour le renom de l'institution.

Ces éléments pourraient être compris à l'intérieur d'une politique de l'information externe qui préciserait les objectifs, les publics visés, l'éthique adoptée, les moyens privilégiés et la place consentie aux média régionaux et locaux d'information.

Les étudiants et le personnel

Une politique de l'information externe devrait tenir compte également des étudiants et du personnel du cégep. De par leur situation privilégiée de relations avec le cégep, ils sont, dans bien des cas, les porte-paroles informels de l'institution.

Là encore, une saine gestion accorde une attention soignée à ce public, source première de l'image du cégep à l'extérieur. Les différents guides d'accueil, la facilité d'accès à celui ou celle pouvant régler telle situation, la solution rapide et efficace de certains problèmes techniques (tels que portes verrouillées, chaises et bureaux insuffisants dans une salle de cours, ampoules brûlées, un bon système d'information) etc. sont autant de moyens concrets utilisés par plusieurs cégeps.

Il apparait opportun, dans le contexte de ce dossier, de bien situer ces aspects qui ont directement leurs effets sur la gestion du collège en termes de climat et de stimulation à un travail de meilleure qualité.

Non seulement faut-il en tenir compte mais bien les partager dans la tâche globale du professionnel spécialisé en information.

Le diptyque information interne — information externe méritent sûrement une attention plus poussée dont ce document tente tout au plus le coup d'envoi.

Conclusion

Ce document de travail à peine parcouru, certains auront sans doute l'impression d'avoir "déjà lu" ou "d'avoir déjà entendu" certaines parties de ce dossier. Ils n'auront pas tort, car l'un des constats sur l'état de l'information dans les cégeps est sans doute la stagnation de la situation depuis décembre 1972, époque où le premier groupe de travail des responsables de l'information émettait un premier rapport (1). Deux ans plus tard, la commission récédivait et remettait un mémoire (2) au Conseil supérieur de l'Éducation lors de l'étude sur l'état et les besoins de l'enseignement collégial. Les principales recommandations de ce mémoire sont reprises dans le présent dossier.

Il y a là, une permanence générale des faits qui exige réflexion. Celle-ci fut amorcée tout au cours de ce document de travail autour de cet axe nouveau de développement: **l'information, un outil de gestion indispensable.**

Les recommandations qui suivent tentent d'indiquer les balises qui ont inspiré notre cheminement: cheminement qui souhaite trouver un écho puissant et tenace parmi ceux qui oeuvrent avec dévouement au développement des collèges. N'est-ce pas, d'ailleurs, l'objectif premier de la Fédération des cégeps?

(1) L'information et la communication dans les collèges, 4e trimestre, décembre 1972. Fédération des cégeps. Rapport remis aux directeurs généraux et aux secrétaires généraux. M. Donald Fortin, alors permanent à la Fédération en avait été le principal artisan.

(2) L'information et la communication dans les cégeps, Fédération des cégeps, mars 1974.

Recommandations de l'Assemblée des responsables de l'information

La commission des responsables de l'information recommande à la Fédération des cégeps:

— que chaque cégep reconnaisse l'information comme un outil de gestion basé sur la participation et orienté vers le changement;

— que chaque cégep adopte officiellement une politique de l'information contenant les principes de la politique-cadre approuvée par la commission;

— que chaque cégep se dote d'un service de l'information autonome, conçu en fonction des besoins de toutes les composantes du cégep et muni des ressources humaines et financières adéquates;

— que chaque cégep affecte au service de l'information au moins un professionnel compétent dans le domaine des communications; que cette personne puisse obtenir le perfectionnement assurant la mise à jour régulière de ses connaissances théoriques et techniques;

— que chaque cégep assure à la communauté collégiale les mécanismes et les moyens capables de véhiculer à temps l'information-rétroaction sur les orientations, les projets, les décisions, affectant les différentes instances de l'institution;

— que le collège privilégie le développement de l'information interne.

Annexes

Annexe 1

I- INFORMATION INTERNE

I-I Contenu de l'information diffusée par le service de l'information

SOURCES D'INFORMATION	%diffusion interne	ACCES Difficile	ACCES Facile	RESPONSABLE Oui	RESPONSABLE Non
Services adm. de gestion et comités					
Conseil d'administration					
Comité exécutif					
Comité de planification du Collège					
Serv. de l'équipement					
Serv. des finances					
Serv. du personnel					
Autres comités:					
1)					
2)					
3)					
SOUS-TOTAL I					
Services pédagogiques et comités de gestion pédagogique					
Direction des serv. pédagogiques					
Comité de gestion					
Régie des serv. péd.					
Régie de l'enseignement					
Commission pédagogique					
Education des adultes					
Services connexes:					
1) Registrariat					
2) Aides pédagogiques					
3) Recherche pédagogique					
Autres comités:					
1)					
2)					
3)					
SOUS-TOTAL I					
Services aux étudiants et comités					
Direction des serv. aux étudiants					
Régie du service					

SOURCES D'INFORMATION	%diffusion interne	ACCES		RESPONSABLE	
		Difficile	Facile	Oui	Non
Comité de gestion des services aux étudiants					
Services connexes:					
1) Psychologie					
2) Inf. scol. et prof. 2e					
3) Pastorale					
4) Affaires étudiantes					
5) Activités sportives					
6) Main-d'oeuvre					
7) Infirmier (ère)					
Autres comités:					
1)					
2)					
3)					
SOUS-TOTAL I					
Groupes organisés					
a) de personnels:					
Syndicat des professeurs					
Syndicat des employés de soutien					
Syndicat des professionnels					
Association des professionnels					
Association des cadres et gérants					
Autres groupes:					
1)					
2)					
3)					
SOUS TOTAL I					
Groupes organisés					
b) d'Étudiants:					
Association générale des Étudiants					
Associations étudiantes de concentration					
Club de photo					
Bureau de voyage					
Ciné club					
Groupe politique					

SOURCES D'INFORMATION	%diffusion interne	ACCES		RESPONSABLE	
		Difficile	Facile	Oui	Non
Autres groupes:					
1) ______	....	....	....	.....	.....
2) ______	....	....	....	.....	.....
3) ______	....	....	....	.....	.....
4) ______	....	....	....	.....	.....
5) ______	....	....	....	.....	.....
6) ______	....	....	....	.....	.....
7) ______	....	....	....	.....	.....
8) ______	....	....	....	.....	.....
9) ______	....	....	....	.....	.....
10) ______	....	....	....	.....	.....
SOUS-TOTAL %					
Groupes non-organisés					
c) **général**:					
Entrevues individuelles........	....	....	....	.....	.....
Entrevues de groupes..........	....	....	....	.....	.....
Opinion libre	....	....	....	.....	.....
Lettre aux lecteurs	....	....	....	.....	.....
Autres groupes:					
1) ______	....	....	....	.....	.....
2) ______	....	....	....	.....	.....
3) ______	....	....	....	.....	.....
4) ______	....	....	....	.....	.....
5) ______	....	....	....	.....	.....
6) ______	....	....	....	.....	.....
7) ______	....	....	....	.....	.....
8) ______	....	....	....	.....	.....
9) ______	....	....	....	.....	.....
10) ______	....	....	....	.....	.....
SOUS-TOTAL %					
GRAND TOTAL %	........%	.......%	.....%	...%	....%

I-II Cueillette de l'information

No 1) De quelle façon faites-vous la cueillette de l'information au niveau des comités ou réunions d'autres genres?

a) à partir des procès-verbaux			
b) secrétaire du Comité			
c) en assistant à la réunion ou au comité			
OU	SOUVENT	PARFOIS	JAMAIS

No 2) Souhaiteriez-vous être admis à un comité ou à une réunion particulière?

Si oui, lequel ou laquelle? 1) ______

2) ______

3) ______

I-III Rétroaction

No 1) Est-il possible pour les différents groupes d'utiliser les moyens d'information du service pour faire connaître leurs réactions à un projet, un règlement ou face à une procédure administrative?

oui ☐ non ☐

No 2) L'agent d'information peut-il faire connaître à la Direction les problèmes soulevés par les différents groupes et agir comme communicateur?

oui ☐ non ☐

No 3) Faites-vous des sondages d'opinions sur différents sujets?

SOUVENT ☐

PARFOIS ☐

RAREMENT ☐

JAMAIS ☐

No 4) Y a-t-il des groupes ou des directeurs qui retiennent systématiquement l'information?

Si oui, lesquels? 1) ______

2) ______

3) ______

4) ______

5) ______

No 5) Pouvez-vous identifier quelles sont les causes de cette rétention?

______

______

______

I-IV <u>Genre d'information</u>

QUESTIONS	Très souvent	souvent	Peu souvent	rarement
1) Diffusez-vous les résolutions des divers comités?	☐	☐	☐	☐
2) Diffusez-vous de l'information anticipative sur:				
a) les projets administratifs ou pédagogiques?	☐	☐	☐	☐
b) des autres services?	☐	☐	☐	☐
c) des syndicats?	☐	☐	☐	☐
d) des organismes étudiants?	☐	☐	☐	☐

I-V <u>La place de l'information</u>

No 1) Qui décide de l'information à diffuser?

LE DIRECTEUR GENERAL ☐
LE SECRETAIRE GENERAL ☐
L'AGENT D'INFORMATION ☐
UN COMITE D'INFORMATION ☐

No 2) De quelle façon votre supérieur immédiat (1) et votre employeur (2) considèrent-ils le service d'information?

	1	2
COMME NECESSAIRE DANS LE MILIEU	○	○
UTILE	○	○
COMME UN FARDEAU	○	○

No 3) Dans l'esprit de votre employeur, le service d'information doit-il être au service de toutes les composantes?

oui ☐ non ☐

No 4) De quelle façon considérez-vous la confiance que vous accordent les gens et les groupes de votre milieu?

1. Etudiants
2. Employés
3. Administration

	1	2	3
TRES IMPORTANTE	○	○	○
IMPORTANTE	☐	☐	☐
PEU IMPORTANTE	○	○	○

No 5) Dans votre groupe de travail vos relations avec vos confrères professionnels sont-elles?

- EXCELLENTES ☐
- BONNES ☐
- MAUVAISES ☐

No 6) Comment êtes-vous perçu par les groupes suivants:

GROUPES	TRES BIEN	BIEN	ASSEZ BIEN	MAL
a) Les professeurs				
b) Les étudiants				
c) Les administrateurs				

No 7) Dans l'organigramme du Collège de qui dépend votre service?

- DIRECTEUR GENERAL ○
- SECRETAIRE GENERAL ○
- DIRECTEUR DES SERV. AUX ETUDIANTS ○
- DIRECTEUR DES SERV. PEDAGOGIQUES ○

No 8) Existe t-il une politique d'information officielle en vigueur dans votre Collège?

oui ☐ non ☐

No 9) De quelle façon considérez-vous la censure dans votre Collège?

- INEXISTANTE ☐
- MORALE ☐
- AUTO-CENSURE ☐
- QUE VOUS ETES DIRECTEMENT CENSURE ☐

No 10) Considérez-vous que votre budget est:

- TRES SUFFISANT ☐
- SUFFISANT ☐
- INSUFFISANT ☐

No 11) Considérez-vous que les moyens techniques mis à votre disposition sont:

TRES SUFFISANTS ◯
SUFFISANTS ◯
INSUFFISANTS ◯
TRES INSUFFISANTS ☐

No 12) Qu'est-ce qui vous manque le plus pour assurer un service professionnel de qualité? (s.v.p. anoter au moyen de chiffres, par ordre de priorité)

GRAPHISTE (S) ◯
SECRETAIRE (S) ◯
RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE ◯
BUDGET ◯
AUTONOMIE ◯
POLITIQUE D'INFORMATION ◯
SERVICE D'IMPRESSION ◯

I-VI <u>Média utilisé</u>

— De quels média ou publications le service d'information est-il responsable?

		oui	non
a) Bulletin d'information	MENSUEL	☐	☐
	HEBDOMADAIRE	☐	☐
	BI-HEBDOMADAIRE	☐	☐
	QUOTIDIEN	☐	☐
b) Bulletin spécial	PROFESSEURS	☐	☐
	ETUDIANTS	☐	☐
	SOUTIEN	☐	☐
	PARENTS	☐	☐
c) Code-a-phone		☐	☐
d) Prospectus publicitaires		☐	☐

	oui	non
e) Annuaire du Collège	☐	☐
f) Guide étudiant	☐	☐
g) Tracts et posters	☐	☐
h) Montages audio-visuels	☐	☐
i) Télévision	☐	☐
j) Radio	☐	☐
k) Journaux locaux	☐	☐

II INFORMATION EXTERNE

No 1) Qui est responsable des relations publiques dans votre Collège

DIRECTEUR GENERAL ☐
SECRETAIRE GENERAL ☐
AGENT D'INFORMATION ☐
UN PEU TOUT LE MONDE ☐

No 2) Si des tâches de relations publiques vous sont confiées, indiquez quel pourcentage de votre temps est occupé à cette tâche?

No 3) Diffusez-vous de l'information publicitaire?

oui ☐ non ☐

No 4) Combien de conférences de presses organisez-vous par année?

No 5) Avez-vous des relations suivies avec les organismes du milieu?

oui ☐ non ☐

Si oui, lesquelles?

1) ____________________________
2) ____________________________
3) ____________________________
4) ____________________________
5) ____________________________

No 6) Faites-vous partie d'un cercle de presse?

oui ☐ non ☐

III FORMATION PROFESSIONNELLE ET EXPERIENCE DE TRAVAIL

No 1) Quelles sont vos qualifications académiques?

____
____
____
____

No 2) Combien d'années d'expérience à plein temps possédez-vous en information?

◇

No 3) Faites-vous partie d'une association professionnelle?

oui ☐ non ☐

Si oui, laquelle

____
____
____

DATE: ____________________

SIGNATURE: ____________________

ANNEXE

— Quelle est votre perception de l'état de l'information dans les autres collèges?

Annexe 2

1) Questions:

1. Assistez-vous à ces réunions?
2. Avant la réunion, recevez-vous les documents se rapportant aux décisions à prendre?
3. Recevez-vous les procès-verbaux de ces réunions?

SI VOTRE RÉPONSE EST OUI, TRACEZ UNE CROIX DANS LA COLONNE CORRESPONDANTE. SI VOTRE RÉPONSE EST NON, N'INSCRIVEZ RIEN.

SOURCES D'INFORMATION	1	2	3
Services adm. de gestion et comités			
Conseil d'administration			
Comité exécutif			
Comité de planification du Collège			
Serv. de l'équipement			
Serv. des finances			
Serv. du personnel			
Autres comités:			
1)			
2)			
3)			
SOUS-TOTAL			
Services pédagogiques et comités de gestion pédagogique			
Direction des serv. pédagogiques			
Comité de gestion			
Régie des serv. péd.			
Régie de l'enseignement			
Commission pédagogique			
Éducation des adultes			
Services connexes:			
1) Registrariat			
2) Aides pédagogiques			
3) Recherche pédagogique			
Autres comités:			
1)			
2)			
3)			
SOUS-TOTAL			
Services aux étudiants et comités			
Direction des serv. aux étudiants			
Régie du service			

SOURCES D'INFORMATION	1	2	3
Comité de gestion des services aux étudiants			
Services connexes:			
1) Psychologie			
2) Inf. scol. et prof. 2e			
3) Pastorale			
4) Affaires étudiantes			
5) Activités sportives			
6) Main-d'oeuvre			
7) Infirmier (ère)			
Autres comités:			
1)			
2)			
3)			
SOUS-TOTAL			
Groupes organisés			
a) de personnels:			
Syndicat des professeurs			
Syndicat des employés de soutien			
Syndicat des professionnels			
Association des professionnels			
Association des cadres et gérants			
Autres groupes:			
1)			
2)			
3)			
SOUS TOTAL			
Groupes organisés			
b) d'étudiants:			
Association générale des étudiants			
Associations étudiantes de concentration			
Club de photo			
Bureau de voyage			
Ciné club			
Groupe politique			

SOURCES D'INFORMATION	1	2	3
Autres groupes:			
1) ________	....	....	....
2) ________	....	....	....
3) ________	....	....	....
4) ________	....	....	....
5) ________	....	....	....
6) ________	....	....	....
7) ________	....	....	....
8) ________	....	....	....
9) ________	....	....	....
10) ________	....	....	....
SOUS-TOTAL			
Groupes non-organisés			
c) **général**:			
Entrevues individuelles............	....	....	....
Entrevues de groupes..............	....	....	....
Opinion libre	....	....	....
Lettre aux lecteurs	....	....	....
Autres groupes:			
1) ________	....	....	....
2) ________	....	....	....
3) ________	....	....	....
4) ________	....	....	....
5) ________	....	....	....
6) ________	....	....	....
7) ________	....	....	....
8) ________	....	....	....
9) ________	....	....	....
10) ________	....	....	....
SOUS-TOTAL			
GRAND TOTAL	....	....	... .

NO 2) Etes-vous consulté comme spécialiste de l'information à l'étape de la planification des différents projets?

....

NO 3) Qui est responsable des moyens de communication suivants?

a) Bulletin d'information MENSUEL ☐
HEBDOMADAIRE ☐
BI-HEBDOMADAIRE ☐
QUOTIDIEN ☐

b) Bulletin spécial (des) PROFESSEURS ☐
ETUDIANTS ☐
SOUTIEN ☐
PARENTS ☐

c) Code-a-phone ☐
d) Prospectus publicitaires ☐
e) Annuaire du Collège ☐
f) Guide étudiant ☐
g) Tracts et posters ☐
h) Montages audio-visuels ☐
i) Télévision ☐
j) Radio ☐
k) Journaux locaux ☐
l) Intercom ☐

COMMENT REPONDRE: Vous utilisez les numéros de codes suivants. N'inscrivez qu'un seul chiffre s.v.p.: c'est-à-dire que celui qui correspond au groupe ou au service responsable.

Codes de réponse:
1. Le service de l'information
2. Les professeurs
3. Les étudiants
4. Autre service

NO 4) Quel est votre budget d'opérations pour l'année 1977-78? (Excluant votre salaire)

....

PLACE ET ROLE DE L'INFORMATION DANS LES COLLEGES

Questionnaires envoyés dans les collèges en novembre 1976

GRILLE-REPONSE

I- INFORMATION INTERNE

I-1 Contenu de l'information diffusée par le Service de l'information

I-1.1	Services administratifs, de gestion et comités	20	%
I-1.2	Services pédagogiques et comités de gestion pédagogique	18	
I-1.3	Services aux étudiants et comités de gestion des services aux étudiants	38	
I-1.4	Groupes organisés de personnels	3	
I-1.5	Groupes organisés d'étudiants	0	
I-1.6	Autres groupes	12	
I-1.7	Groupes non-organisés en général	9	
	GRAND TOTAL..	100	%

I-2 Cueillette de l'information

I-2.1 De quelle façon faites-vous la cueillette de l'information au niveau des comités ou réunions d'autres genres?

Référence au questionnaire complémentaire qui a été envoyé aux personnes concernées dans les collèges en février 1977.

I-2.2 Souhaiteriez-vous être admis à un comité ou à une réunion?

I-2.2.1 OUI	35.3	%
I-2.2.2 NON	64.7	
GRAND TOTAL................................	100	%

I-3 Rétroaction

I-3.1 Est-il possible pour les différents groupes d'utiliser les moyens d'information du service pour faire connaître leurs réactions à un projet, un règlement ou face à une procédure administrative?

I-3.1.1 OUI	88.5	%
I-3.1.2 NON	11.5	
GRAND TOTAL................................	100	%

I-3.2 L'agent d'information peut-il faire connaître à la Direction les problèmes soulevés par les différents groupes et agir comme communicateur?

I-3.2.1 OUI	100	%
I-3.2.2 NON	0	
GRAND TOTAL................................	100	%

I-3.3 Faites-vous des sondages d'opinions sur différents sujets?

I-3.3.1 SOUVENT	5	%
I-3.3.2 PARFOIS	35	
I-3.3.3 RAREMENT	47	
I-3.3.4 JAMAIS	13	
GRAND TOTAL................................	100	%

I-3.4 Y a-t-il des groupes ou des directeurs qui retiennent systématiquement l'information?

I-3.4.1 OUI	52.5	%
I-3.4.2 NON	47.5	
GRAND TOTAL................................	100	%

I-3.5 Pouvez-vous identifier quelles sont les causes de cette rétention?

Résultat peu significatif.

I-4 Genres d'information

Résultats peu significatifs.

I-5 La place de l'information

I-5.1 Qui décide de l'information à diffuser?

I-5.1.1 LE DIRECTEUR GENERAL	16	%
I-5.1.2 LE SECRETAIRE GENERAL	28	
I-5.1.3 L'AGENT D'INFORMATION	44	
I-5.1.4 UN COMITE D'INFORMATION	8	
I-5.1.5 CHEFS DE SERVICES	4	
GRAND TOTAL................................	100	%

I-5.2 De quelle façon votre supérieur immédiat (1) et votre employeur (2) considèrent-ils le service d'information?

	1	2
I-5.2.1 COMME NECESSAIRE DANS LE MILIEU	83%	66%
I-5.2.2 UTILE	17	34
I-5.2.3 COMME UN FARDEAU	0	0
GRANDS TOTAUX..............................	100%	100%

I-5.3 Dans l'esprit de votre employeur, le service d'information doit-il être au service de toutes les composantes?

I-5.3.1 OUI	87	%
I-5.3.2 NON	13	
GRAND TOTAL................................	100	%

I-5.4 De quelle façon considérez-vous la confiance que vous accordent les gens et les groupes de votre milieu?

	1 *	2 **	3 ***
I-5.4.1 TRES IMPORTANTE	50%	56%	70%
I-5.4.2 IMPORTANTE	37	31	23
I-5-4.3 PEU IMPORTANTE	13	13	7
GRANDS TOTAUX.......................	100%	100%	100%

* Etudiants ** Employés *** Administration

I-5.5 Dans votre groupe de travail vos relations avec vos confrères professionnels sont-elles? "..."

Résultat peu significatif.

I-5.6 Comment êtes-vous perçu par les groupes suivants: "..."

Résultat peu significatif.

I-5.7 Dans l'organigramme du Collège de qui dépend votre service?

I-5.7.1	DIRECTEUR GENERAL	23	%
I-5.7.2	SECRETAIRE GENERAL	67	
I-5.7.3	DIRECTEUR DES SERV. AUX ETUDIANTS	5	
I-5.7.4	DIRECTEUR DES SERV. PEDAGOGIQUES	0	
I-5-7.5	SERVICES PAS STRUCTURES	5	
	GRAND TOTAL..............................	100	%

I-5.8 Existe t-il une politique d'information officielle en vigueur dans votre Collège?

I-5.8.1	OUI	18	%
I-5.8.2	NON	82	
	GRAND TOTAL..............................	100	%

I-5.9 De quelle façon considérez-vous la censure dans votre Collège?

I-5.9.1	INEXISTANTE	18	%	
I-5.9.2	MORALE	18		
I-5.9.3	AUTO-CENSURE	52		76%
I-5.9.4	DIRECTEMENT CENSURE	6		
I.5.9.5	AUTO-CENSURE "QUALITE"	6		
	GRAND TOTAL..............................	100	%	

I-5.10 Considérez-vous que votre budget est:

I-5.10.1 TRES SUFFISANT	0	%
I-5.10.2 SUFFISANT	23	
I-5.10.3 INSUFFISANT	76	
GRAND TOTAL................................	100	%

I-5.11 Considérez-vous que les moyens techniques mis à votre disposition sont:

Résultat peu significatif.

I-5.12 Qu'est-ce qui vous manque le plus pour assurer un service professionnel de qualité?

-Résultat significatif par ordre d'importance:

I-5.11.1 GRAPHISTE (S)	4
I-5.11.2 SECRETAIRE (S)	3
I-5.11.3 RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE	6
I-5.11.4 BUDGET	1
I-5.11.5 AUTONOMIE	7
I-5.11.6 POLITIQUE D'INFORMATION	2
I-5.11.7 SERVICE D'IMPRESSION	5

I-6 Média utilisé

Référence au questionnaire complémentaire qui a été envoyé aux personnes concernées dans les collèges en février 1977.

II- INFORMATION EXTERNE

II-1 Qui est responsable des relations publiques dans votre Collège?

II-1.1 DIRECTEUR GENERAL	26	%
II-1.2 SECRETAIRE GENERAL	35	
II-1.3 AGENT D'INFORMATION	26	
II-1.4 UN PEU TOUT LE MONDE	13	
GRAND TOTAL....................................	100	%

II-2 Si des tâches de relations publiques vous sont confiées, indiquez quel pourcentage de votre temps est occupé à cette tâche?

Résultat significatif par la moyenne générale des réponses obtenues:

MOYENNE GENERALE.................................. 14.7 %

II-3 Diffusez-vous de l'information publicitaire?

II-3.1 OUI	76.4	%
II-3.2 NON	23.6	
GRAND TOTAL....................................	100	%

II-4 Combien de conférences de presses organisez-vous par année?

Résultat significatif par la moyenne générale des réponses obtenues:

MOYENNE GENERALE.................................. 2.6 %

II-5 Avez-vous des relations suivies avec les organismes du milieu?

II-5.1 OUI	56	%
II-5.2 NON	44	
GRAND TOTAL..	100	%

II-6 Faites-vous partie d'un cercle de presse?

II-6.1 OUI	26	%
II-6.2 NON	74	
GRAND TOTAL..	100	%

III- FORMATION PROFESSIONNELLE ET EXPERIENCE DE TRAVAIL

III-1 Quelles sont vos qualifications académiques?

Formation en:

III-1.1 LETTRES	6.2	%
III-1.2 SCIENCES HUMAINES	6.2	
III-1.3 DROIT	6.2	
III-1.4 PHILOSOPHIE	6.2	
III-1.5 CONSEILLER EN ORIENTATION	13.4	
III-1.6 ADMINISTRATION	18.5	
III-1.7 JOURNALISME ET INFORMATION	18.5	
III-1.8 PEDAGOGIE	24.8	
GRAND TOTAL..	100	%

III-2 Combien d'années d'expérience à plein temps possédez-vous en information?

III-2.1 AUCUNE	13	%
III-2.2 DEUX	10.5	
III-2.3 TROIS	33	
III-2.4 CINQ	33	
III-2.5 ENTRE 10 ET 15	10.5	
GRAND TOTAL..	100	%

III-3 Faites-vous partie d'une association professionnelle?

III-3.1 OUI	37.5	%
III-3.2 NON	62.5	
GRAND TOTAL..	100	%

Jean Bastien

JB/lt

25.04.77

PLACE ET ROLE DE L'INFORMATION DANS LES COLLEGES

Questionnaires envoyés dans les collèges en novembre 1976

ANALYSE DE LA GRILLE-REPONSE

I- INFORMATION INTERNE

I-1 Contenu de l'information diffusée par le Service de l'information / Sources d'information

Une première analyse nous révèle que 74% de l'information provient des services; ce qui nous démontre, par le fait même, que l'information descendante est la principale information diffusée. On note également à l'intérieur de cette catégorie "information descendante" que les services aux étudiants sont la source d'information la plus importante.

N.B. L'information provenant d'étudiants, de groupes d'étudiants, de professeurs, de groupes de professeurs, ou de tout autre groupe d'employés, peut se qualifier d'information montante.

I-2 Cueillette de l'information

I-2.1 Même référence que celle de la grille-réponse.

I-2.2 Présence aux comités:

35% des répondants souhaitent être admis à un comité ou à une réunion à laquelle ils n'ont pas accès.

I-3 Rétroaction

I-3.1 Utilisation ou non des moyens d'information:

11% ont répondu que tous les groupes ne pouvaient pas utiliser les moyens d'information du service pour faire connaître leurs réactions à un projet, un règlement ou à une procédure administrative.

Cette situation implique que, dans certains collèges, des groupes n'auraient pas accès aux divers moyens d'information disponibles. Ce qui est, à mon avis, peu acceptable.

I-3.2 L'agent d'information peut-il agir comme communicateur vis-à-vis de la Direction... :

Il semblerait que l'agent d'information puisse exercer un certain rôle de médiation, ce qui constitue un acquis important.

I-3.3 Sondages d'opinions sur différents sujets:

Seulement 5% des répondants utilisent les sondages d'opinions comme source régulière d'information. Ce résultat confirme l'hypothèse selon laquelle l'information montante est une source d'information secondaire.

I-3.4 Rétention systématique de l'information:

Voilà un résultat des plus intéressant. 52% des répondants affirment que des groupes ou des directeurs retiennent de l'information.

Parmi ceux-ci, la Direction générale et le Syndicat des professeurs sont considérés comme étant ceux qui retiennent davantage l'information.

I-3.5 Causes de cette rétention:

Comme l'indique la grille-réponse, le résultat des réponses reçues est peu significatif.

I-4 Genre d'information

Idem à I-3.5.

I-5 La place de l'information

I-5.1 Responsabilité de l'information diffusée:

Dans la majorité des cas, soit 66%, ce n'est pas l'agent d'information qui décide, ou est responsable, du contenu final de l'information à diffuser.

Cette réponse nous éclaire sur le processus d'auto-censure qui semble être le procédé de contrôle en vigueur dans la majorité des collèges. (Cf. I-5.9)

I-5.2 La façon dont votre supérieur immédiat et votre employeur considèrent le service d'information:

Dans la plupart des cas, soit 83%, le supérieur immédiat considère le service d'information comme étant nécessaire dans le milieu.

Cependant, seulement 66% des employeurs semblent considérer le service d'information comme un service nécessaire. Il y aurait donc lieu de considérer que le service d'information est perçu par un nombre important de directeurs comme non-nécessaire. Il s'agit-là d'un résultat inquiétant qui demande à être analysé de façon particulière.

I-5.3 L'information au service de toutes les composantes...:

- 13% des employeurs ne considèrent pas que le service d'information doit être au service de toutes les composantes. Il serait certes intéressant de connaître les motifs qui poussent ces employeurs à restreindre l'action du service.

I-5.4 Etudiants - Employés - Administration / L'importance de la confiance qu'ils vous accordent:

70% des répondants considèrent qu'il est très important pour eux d'obtenir la confiance de l'administration, alors que 56% trouvent très important d'avoir la confiance des professeurs et 50% celle des étudiants.

I-5.5 Relations existantes entre vos confrères professionnels:

Idem à I-3.5.

I-5.6 La façon dont vous perçoivent les divers groupes de votre Collège:

Idem à I-3.5.

I-5.7 Les responsables du Service de l'information:

67% des services d'information sont sous la responsabilité du secrétaire général et 23% sous celle du directeur général.

I-5.8 Politique d'information officielle dans les collèges:

Voici une autre question qui a donné un résultat très significatif.

Il n'existe que peu, ou presque pas, de politique d'information officielle en vigueur dans les collèges. Parmi les collèges qui ont répondu, 82% déclarent ne pas en avoir. Notons également, qu'en général, les collèges ayant retourné les questionnaires dûment remplis, sont les seuls à avoir des services d'information structurés; ceci dit, si on ajoutait au résultat obtenu une pondération "réseau", on obtiendrait certainement plus de 90% des collèges qui n'auraient pas de politique d'information.

I-5.9 Votre considération au sujet de la censure dans votre Collège:

Seulement 18% des collèges ont affirmé n'exercer aucune censure alors que 76% des répondants ont reconnu exercer une certaine forme de censure, dont l'auto-censure serait la forme la plus répandue (52%).

I-5.10 Votre considération au sujet de votre budget:

76% des répondants ont déclaré que leur budget était insuffisant.

I-5.11 Votre considération au sujet des moyens techniques mis à votre disposition:

Idem à I-3.5.

I-5.12 Qu'est-ce qui vous manque le plus pour assurer un service professionnel de qualité?

Prioritairement, on retrouve le budget suivi par la politique d'information et ensuite, par ordre d'importance: la secrétaire, le graphisme, le service d'impression, la reconnaissance professionnelle et l'autonomie.

I-6 Même référence que celle de la grille-réponse.

II- INFORMATION EXTERNE

II-1 Responsabilité des relations publiques dans votre collège:

Dans 26% des cas, l'agent d'information serait responsable des relations publiques dans le collège, comparativement à 35% des cas où ce serait le secrétaire général et 20% le directeur général.

II-2 Pourcentage de votre temps occupé aux tâches de relations publiques:

En général, les répondants passent 14.7% de leur temps aux tâches de relations publiques. Par contre, pour certains, les relations publiques représentent entre 40% et 50% de la tâche totale.

II-3 La diffusion de l'information publicitaire:

76% font de l'information publicitaire.

II-4 Fréquence annuelle des conférences de presse:

Le groupe des répondants organise en moyenne 2.6 conférences de presse par année. Un certain pourcentage en organise de 7 à 8 annuellement.

II-5 Vos relations avec les organismes du milieu:

Les collèges semblent passablement fermés sur eux-mêmes, car 44% des répondants affirment ne pas avoir de relations suivies avec le milieu.

II-6 Participation à un cercle de presse:

26% des répondants font partie d'un cercle de presse.

III- FORMATION PROFESSIONNELLE ET EXPERIENCE DE TRAVAIL

III-1 Formation académique et expérience:
III-2

La formation des répondants est très diversifiée; parmi les regroupements les plus importants, on retrouve: 24.8% qui ont une formation en pédagogie, 18.5% en journalisme et information et le même pourcentage en administration.

La plupart des répondants ont entre 0 et 5 ans d'expérience, soit 89.5%

III-3 Association professionnelle:

Seulement 37.5% des responsables de l'information font partie d'une association professionnelle.

Jean Bastien

JB/lt

25.04.77

PLACE ET ROLE DE L'INFORMATION DANS LES COLLEGES

Questionnaires envoyés dans les collèges en février 1977

GRILLE-REPONSES

I- SOURCES D'INFORMATION

3 grandes questions:

No 1) Assistez-vous à ces réunions?

No 2) Avant la réunion, recevez-vous les documents se rapportant aux décisions à prendre?

No 3) Recevez-vous les procès-verbaux de ces réunions?

I-1 Services administratifs, de gestion et comités

	1	2	3	(% oui)
I-1.1 Conseil d'administration	78	78	92	%
I-1.2 Comité exécutif	42	57	71	
I-1.3 Comité de planification du Collège	50	50	50	
I-1.4 Services de l'équipement		14	14	
I-1.5 Services des finances				
I-1.6 Services du personnel	14	14	21	
I-1.7 Autres comités: - d.d.s.	7	7	7	
- C.R.T.	7	7	7	
- Régie	21	14	21	

I-2 Services pédagogiques et comités de gestion pédagogique

	1	2	3	(% oui)
I-2.1 Direction des services pédagogiques		14	21	%
I-2.2 Comité de gestion		14	14	

	1	2	3	(% oui)
I-2.3 Régie des services pédagogiques		7	14	%
I-2.4 Régie de l'enseignement			7	
I-2.5 Commission pédagogique	35	42	77	
I-2.6 Education des adultes		7	7	
I-2.7 Registrariat			14	
I-2.8 Aides pédagogiques			7	
I-2.9 Recherche pédagogique			14	
I-2.10 Autres comités: -				
- Inf. scol. et prof.	7	7	7	
- Chefs de départements	14	14	14	

I-3 Services aux étudiants et comités

	1	2	3	(% oui)
I-3.1 Direction des services aux étudiants	14	21	21	%
I-3.2 Régie du service	7	7	7	
I-3.3 Psychologie				
I-3.4 Pastorale				
I-3.5 Conseiller d'orientation			7	
I-3.6 Affaires étudiantes				
I-3.7 Activités sportives			7	
I-3.8 Main-d'oeuvre				
I-3.9 Infirmier			7	

I-4 Groupes organisés de personnel

	1	2	3	(% oui)
I-4.1 Syndicat des professeurs		7	14	%
I-4.2 Synd. des employés de soutien		7	7	
I-4.3 Synd. des professionnels	28	35	35	
I-4.4 Ass. des professionnels	7	7		
I-4.5 Ass. de cadres et gérants	35	30	30	

I-5 Groupes organisés d'étudiants

	1	2	3	(% oui)
I-5.1 Coop étudiant	7	7	7	%
I-5.2 Ass. générale d'étudiants	14	14	28	
I-5.3 Ass. de concentration				
I-5.4 Club de photo				
I-5.5 Bureau de voyage				
I-5.6 Ciné club	7	7	7	
I-5.7 Groupe politique				

I-6 Autres groupes	1	2	3	(% oui)
I-6.1 Comité permanent du journal	7	7	7	%
I-6.2 " " gestion des documents	7	7	7	
I-6.3 Club social des employés	7	7	7	
I-6.4 Comité de financement	7	7	7	

II- CONSULTATION DU SPECIALISTE DE L'INFORMATION

II-1 Etes-vous consulté comme spécialiste de l'information à l'étape de la planification des différents projets?

II-1.1 OUI	42 %
II-1.2 NON	42
II-1.3 A L'OCCASION	16
GRAND TOTAL	100 %

III- MOYENS DE COMMUNICATION

Qui est responsable des moyens de communication suivants?

III-1 Bulletin d'information

III-1.1 Mensuel

-Service d'information	42 %
-Etudiants	14
-Inexistant	44

III-1.2 Hebdomadaire

-Service d'information	50 %
-Inexistant	50

III-1.3 Bi-hebdomadaire

-Service d'information	7 %
-Inexistant	93

III-1.4 Quotidien

-Service d'information	14 %
-Etudiants	14
-Inexistant	72

III-2 Code-a-phone

-Service d'information	50 %
-Autre service	50

III-3 Prospectus publicitaire

- Service d'information	75 %
- Autre service	25

III-4 Annuaire du Collège

- Service d'information	75 %
- Autre service	25

III-5 Guide étudiant

- Service d'information	56 %
- Autre service	44

III-6 Tracts et posters

- Service d'information	75 %
- Autre service	25

III-7 Montages audio-visuels

- Service d'information	36 %
- Autre service	64

III-8 Télévision

- Service d'information	64 %
- Autre service	36

III-9 Radio

- Service d'information	58 %
- Etudiants	33
- Autre service	9

III-10 Journaux locaux

- Service d'information	76 %
- Etudiants	7
- Autre service	7

III-11 Intercom

- Service d'information	50 %
- Autre service	50

IV- BUDGET D'OPERATIONS 1977-78

IV-1 $ 9789. : moyenne générale

IV-2 $ 10000. et + : 48%

IV-3 $ 16000. et + : 35%

JB/lt

Jean Bastien

N.B. 1) Fonction des répondants:

a) secrétaires généraux: 6
b) agents d'information: 10
c) conseiller d'orientation: 1

PLACE ET RÔLE DE L'INFORMATION DANS LES COLLEGES

Questionnaire complémentaire

ANALYSE DE LA GRILLE-REPONSE

Il semble assez difficile d'obtenir de l'information des services pédagogiques et les répondants ne participent que très peu, ou pas du tout, aux réunions des instances de ce service. En ce qui concerne les services aux étudiants, le phénomène est assez semblable.

Au niveau de la responsabilité d'édition, le service de l'information est le plus souvent responsable de l'édition d'un mensuel et d'un hebdomadaire.

Le service de l'information est également responsable, dans tous les cas, de l'édition des dépliants publicitaires.

Les budgets semblent varier entre $10,000. et $30,000. Cependant, compte tenu du faible nombre de répondants à cette question, on ne peut déduire de façon certaine la médiane des montants.

DOCUMENT PRELIMINAIRE

I.

I.1 Le document Fortin situe l'origine du dossier de l'information au moment où un comité d'étude sur la contestation étudiante a posé le problème de l'information. Ce premier comité se serait transformé en un comité d'étude sur la participation dans les cégeps. Ce bref historique, contenu dans le rapport Fortin, lie le dossier de l'information à l'avènement de la gestion participative.

I.2 Lors du dernier Congrès d'orientation de la Fédération des cégeps, un pas décisif a été franchi alors qu'il fut décidé à l'unanimité de reconnaître l'information comme un outil nécessaire à un mode de gestion basé sur la participation. On pouvait, dès lors, affirmer que l'information venait de franchir les dernières étapes de l'expérimentation pour lier sa destinée à la gestion participative.

1.3 Cette solution, adoptée par le Congrès d'orientation, tend à isoler l'information et à en faire une étape nécessaire à la prise de décision. Combler cette lacune, c'est en fait corriger un défaut qui remonte déjà à quelques années. Il me semble à propos de citer le rapport G.T.X. sur cette question.

> "L'une des faiblesses déjà constatées dans les cégeps en 1971 dans le processus de participation, fut de ne pas avoir distingué les niveaux de participation qui sont: l'information, la consultation, la prise de décision, l'exécution et l'évaluation."

1.4 Avant de débuter l'analyse, il serait bon de faire un bref tour d'horizon des ressources humaines investies dans l'information à travers le réseau collégial.

D'après nos informations, il existerait actuellement 19 postes d'agents d'information ou de techniciens. Par ailleurs dans les collèges, où il n'existe pas de poste d'agent d'information ou de technicien, la responsabilité du service est assumée habituellement par un cadre qui est souvent le secrétaire général; mais aussi dans certains cas, le directeur général ou le directeur des services pédagogiques.

II.

II.1 "La communication et la participation forment un dyptique parce qu'elles sont inséparables donc inconcevables l'une sans l'autre."(1)

L'importance et la nécessité de la participation ont été reconnues depuis un certain temps déjà dans les entreprises. Ainsi, tous savent maintenant que les changements et les réformes ne peuvent être imposés et que la participation des différents groupes à une décision importante est un préalable essentiel.

Cependant, l'importance de la communication n'a pas fait l'objet d'un concensus aussi répandu et les liens entre la communication et la participation sont toujours restés assez obscurs. Cependant, de plus en plus les gestionnaires d'entreprises privées et publiques associent communication et prise de décision.

"Prendre une décision, consiste à recevoir certains enregistrements, à procéder à des regroupements et à des combinaisons d'informations et à transmettre le choix effectué, donc à le communiquer à d'autres pour en faire un concept opératoire. Il en est de même avec la participation qui ne peut se réaliser qu'avec un processus de communication très élaboré."(1)

---

(1) Principes de management, Maxime Crener et Bernard Monteil

Dans les collèges, les groupes du milieu sont puissants et bien organisés. Ils ont une structure locale et provinciale et leurs moyens de pression sont bien fournis. Les hautes instances de l'état sont en train de comprendre que la dynamique du changement, surtout en milieu collégial, passe par la communication et la participation. Sur le plan local, il est nécessaire que les canaux de communication soient adéquats (cf. figure no 1).

II.2 Communication et information

Le modèle* nous informe précisément sur ce qui est de la communication et sur ce qui n'en est pas. Ainsi, on voit qu'il est absolument nécessaire de recueillir la rétroaction pour que la communication soit complète. Sinon, on se trouve en présence d'informations à sens unique. Une des premières fonctions d'un agent d'information, c'est de s'assurer que l'information parcourt le cycle de communication au complet, incluant la production, la diffusion et la rétroaction. Cependant, cette exigence fondamentale repose sur l'acceptation de la part du gestionnaire de l'importance de la communication dans son attitude décisionnelle.

Encore une fois, il ne faut pas se méprendre. Certains gestionnaires se disent pour la participation, pour la communication et pour l'information; mais, leur comportement est tout autre.

Puisque l'agent d'information se situe à l'intersection des canaux de communication, il est en mesure de jouer un rôle conseil important pour aider le gestionnaire à développer des attitudes et un comportement communicatif. L'agent d'information deviendra ainsi un atout dans le développement et l'implantation de la gestion participative. Cependant, nous sommes en mesure d'affirmer, qu'actuellement, un tel rôle n'est que peu ou pas dévolu à l'agent d'informationet, nous croyons que les gestionnaires ont tort de ne pas utiliser des ressources aussi précieuses.

*cf. figure no 2

L'utilisation systématique du rôle conseil de l'agent d'information pourrait certes aider, dans une certaine mesure, à réduire le taux de rotation des cadres supérieurs dans les cégeps.

II.3 Les différents types d'information et leur utilité dans le processus de gestion

Pour aider à préciser le rôle et la place de l'information dans le processus de gestion, il convient d'analyser les principaux types d'information et de les situer dans un contexte de prise de décision. Nous en arrivons ainsi à obtenir une image fonctionnelle du lien qui existe entre l'information et la gestion.

Jusqu'à maintenant, diverses études déterminent au moins quatre types d'information, à savoir: l'information contextuelle, factuelle, montante et descendante. A cette typologie générale, il faudrait également ajouter l'information anticipative et corporative afin de circonscrire la notion d'information en milieu collégial.

II.4 Premier type: information factuelle

L'actualité d'un collège est complexe et se renouvelle constamment. L'information de type factuelle est constituée de nouvelles qui sont diffusées à l'aide de différents média: quotidiens, code-a-phone, hebdomadaires... La place et la nécessité de ce type d'information semblent relativement peu contestées.

II.5 Deuxième type: information contextuelle

Elle n'est pas liée à l'évènement lui-même, ni à son aspect nouvelle, mais plutôt au contexte entourant cet évènement. Ce type d'information, plus subjectif, implique nécessairement une analyse et une synthèse de différents éléments d'information factuelle.

Bien que plusieurs administrateurs soient méfiants à l'égard de ce type d'information qui laisse nécessairement plus de place à la subjectivité, ils devraient plutôt considérer que la diffusion de ce type d'information permet la présentation de projets et du contexte dans lequel ils s'inscrivent ou encore, elle contribue à faire connaître, de façon claire et indéformable, leur point de vue.

D'autre part, en recueillant systématiquement les réactions des individus par l'utilisation de l'entrevue ou du sondage, on peut cerner les tendances du milieu. Ainsi,

à chaque étape du processus de gestion, une communication complète peut-être établie avec l'entourage pour éclaircir la décision à prendre.

II.6 Troisième type: information montante dans le processus de gestion

Toutes les entreprises modernes accordent une grande importance à l'information provenant de la clientèle. Bien que les cégeps ne soient pas astreints aux lois de la libre entreprise, il n'en reste pas moins qu'une connaissance appronfondie et actualisée du milieu est importante. La plupart des éducateurs sérieux et des rapports traitant de questions éducatives admettent qu'actuellement, la culture, la société et les systèmes éducatifs subissent de profondes mutations.

L'information montante doit alors fournir des informations sur les modifications des paramètres culturels et les besoins éducatifs du milieu.

L'administration doit cependant témoigner d'une certaine maturité et être capable d'accepter la critique. L'information montante est nécessaire dans un processus de gestion sain.

II.7 Quatrième type: information descendante et sa place dans le processus de gestion

Pour beaucoup d'administrateurs, le titulaire du service de l'information se doit de vendre les décisions de l'administration. A ce niveau, qu'il s'agisse d'information factuelle ou contextuelle, il devient difficile d'établir une démarcation entre une information qui serait subjective ou objective. Quoiqu'il en soit, la diffusion de l'information descendante est une priorité du professionnel de l'information. Cependant, la majorité de ceux-ci insistent pour que l'information soit traitée de façon objective même s'il s'agit d'information descendante. La raison en est bien simple; pour que le service conserve sa crédibilité auprès des autres groupes d'employés et surtout auprès de l'ensemble de la population étudiante, il faut afficher une certaine distance par rapport à l'administration sans toutefois perdre sa confiance.

II.8 La place de l'information anticipative

Ce type d'information se rapporte aux projets de l'administration ou des différents groupes, avant qu'une décision finale ne soit prise. C'est un procédé qui est couramment utilisé par les gouvernements lors de la présentation de projets de loi, afin de connaître les réactions de la population.

La diffusion du projet est une étape importante dans un processus de gestion participatif, car la façon de présenter un projet ou le simple fait d'escamoter la phase d'information peut-être la cause d'un échec retentissant. A ce stade, le service d'information doit jouer un rôle prépondérant.

II.9 La place de l'information corporative

L'information corporative provient essentiellement du comité exécutif et du conseil d'administration. Il s'agit d'une variante de l'information descendante dont le secrétaire général est le principal dépositaire. Il s'agit d'une source importante d'information qui doit subir un traitement approprié à cause de son caractère technique.

La diffusion de cette information est particulièrement importante pour éviter que la rumeur ne s'y substitue et détériorer ainsi le climat éducatif.

II.10 Leadership démocratique et développement de l'information

Il est évident que le type de leadership exercé dans les cégeps devra évoluer vers un type de leadership démocratique, le laisser-faire et le leadership autocratique n'étant pas capable d'assurer un bon fonctionnement des organismes.

Or, un leadership démocratique ne peut s'exercer sans un développement de la communication et de l'information.

La rétention d'informations, pratique courante chez certains cadres autocratiques, repose surtout sur une conception "négativiste" de l'individu dans l'organisation (théorie X de McGrégor). Cette attitude mène parfois au conflit ouvert avec les groupes du milieu et bien souvent à la démission forcée du cadre en question.

II.11 La place du service de l'information dans la pédagogie

La liberté de presse est en grande partie garante de nos libertés individuelles et collectives; elle constitue de ce fait une valeur essentielle de notre système démocratique.

Le service de l'information, parce qu'il fait partie d'une maison éducative et qu'il entretient des contacts avec tous les groupes, joue un rôle pédagogique certain. Alors, il se doit de refléter et parfois d'enseigner les valeurs fondamentales de notre système et, plus particulièrement, la liberté de presse. Le comportement d'un service d'information ou d'une administration constitue en soi un acte éducatif.

Il faudra, une fois pour toute, faire comprendre à certains administrateurs que pour enseigner les avantages de la liberté d'expression, valeur fondamentale de notre système, il est nécessaire que le service d'information puisse bénéficier de toute la latitude voulue.

II.12 La place de l'information dans la structure du Collège

Que le secrétaire général soit le responsable de l'information corporative, c'est souhaitable puisque celui-ci siège au conseil d'administration et au comité exécutif. Cependant, dans de nombreux collèges, le secrétaire général cumule également la fonction de directeur du personnel, ce qui lui laisse, de façon pratique, que peu de temps à consacrer à l'information.

De plus, comme les rapports de forces dans les cégeps opposent souvent les syndiqués à la direction du personnel, l'agent d'information qui dépend également du même service connaît des problèmes de crédibilité. Il faut savoir que l'information n'est pas une entité monolythique; au contraire, l'information factuelle et contextuelle, qu'elle soit montante ou descendante, provient de tous les groupes du collège et

III.1 La place de l'information dans un processus de gestion participative

La Direction Générale de l'Enseignement Collégial, à partir du groupe de travail X, mentionne: "qu'il appartient au Ministère de l'Education de maintenir la participation dans les structures organisationnelles de l'école et d'en prévoir les principaux mécanismes". Le même rapport affirme que les avantages de la participation dans un collège ne sont plus à démontrer, la participation rendant la prise de décision efficace.

Ce qu'il est intéressant de noter, c'est que la DGEC considère: "que la communication et l'information interpersonnelle doivent exister véritablement pour que puisse s'installer la participation" (cf. rapport GTX). Cette prise de décision rejoint, en quelque sorte, la position du Congrès d'orientation de la Fédération des cégeps qui a décidé, prioritairement, de faire de l'information un outil de gestion.

Si les diverses instances reconnaissaient la nécessité de l'information et de la communication, il appartient à la Commission des responsables d'information de suggérer des moyens d'opérationnaliser ces décisions.

III.2 La place de l'information dans le réseau collégial

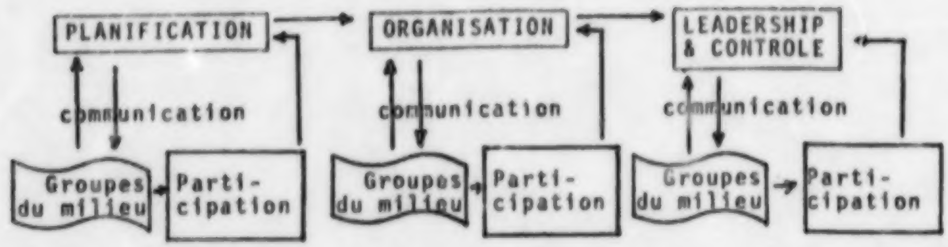
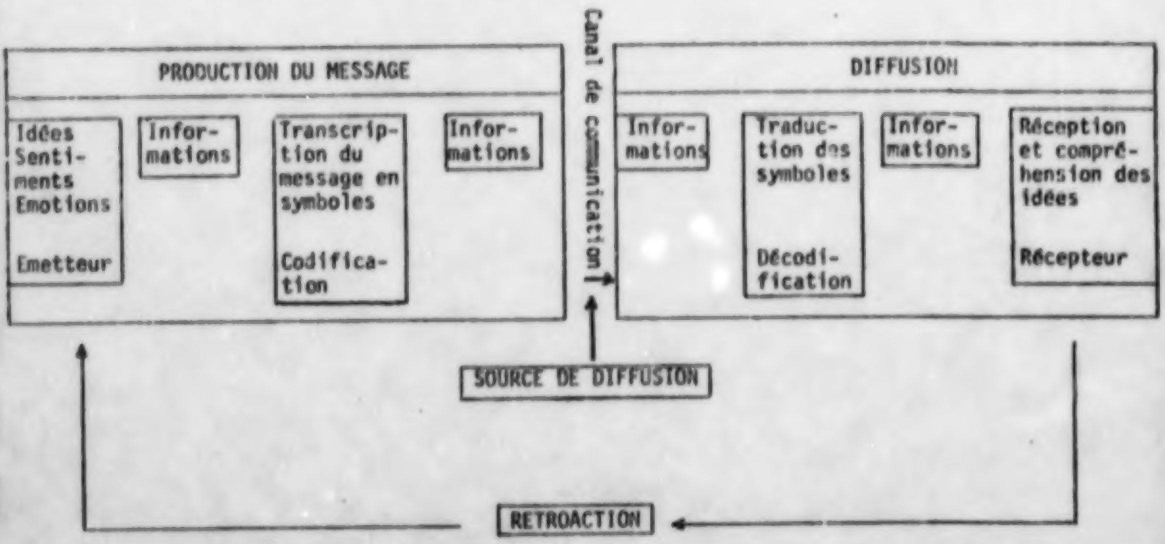
La gestion participative ne saurait être instaurée, si la communication et l'information ne sont pas développées dans le réseau collégial.

Actuellement, moins de la moitié des cégeps comptent une personne ressource à plein temps, dont la tâche est spécifiquement centrée sur l'information et la communication. La Commission des responsables de l'information croit qu'il s'agit là d'un anachronisme dangereux.

Si des correctifs ne sont pas apportés rapidement, nous croyons que l'efficacité de la gestion risque d'être fortement détériorée. Nous pourrions alors assister à une "balcanisation" du pouvoir qui pourrait nuire considérablement au climat éducatif déjà fortement perturbé. Les expériences réalisées dans ce domaine nous montrent qu'une fois engagé dans la démocratisation du processus de gestion, on ne peut reculer.

Par ailleurs, il est normal de constater une baisse de la productivité et un développement du groupe informel au moment du passage par les phases intermédiaires succédant à un leadership autoritaire. La mise sur pied d'un style de leadership démocratique remédiera à la baisse de la productivité comme cela se produit habituellement.

<u>Figure no 1</u>: "PROCESSUS DE GESTION"



<u>Figure no 2</u>: "MODELE DE COMMUNICATION INTEGRE"